

Korelasi Komunikasi Interpersonal Efektif & Kualitas Layanan Tim Medis terhadap Kepuasan Pasien

Ilona Vicenovie Oisina¹ - ilonaoisina@yahoo.com
Ivonne Ruth Vitamaya Osidhi² - ivonneruthsitumeang@gmail.com

Abstract: Effective medical staff-patient interpersonal communication is a central clinical function. This study was a survey of 96 patients at Claudia Bagan Batu Hospital, Riau attempting to contribute the role of interpersonal communication and a hospital's service quality towards patient satisfaction. By utilizing correlation analysis between variables and regression to each variable, this study has found a strong correlation between variable of interpersonal communication and variable patient satisfaction (0.805) and the moderate correlation between the variable of service quality and patient satisfaction (0.639). In short, it has revealed that there has been a strong influence between interpersonal communication and service quality at Claudia Bagan Batu Hospital on patient satisfaction (87.8%).

Abstrak: Komunikasi interpersonal yang efektif antara tim medis dengan pasien merupakan salah satu cara untuk membantu penyembuhan penyakit yang diderita pasien. Studi ini menggunakan survei terhadap 96 pasien di Rumah Sakit Claudia Bagan Batu, Riau dalam upaya mencari peran komunikasi interpersonal yang efektif dan kualitas layanan prima terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis nilai korelasi dan regresi masing-masing variabel yang ada, penelitian ini menemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 0,805 dan korelasi yang sedang antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,639. Lebih lanjut dinyatakan adanya pengaruh yang kuat antara komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien (87,8%).

Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, survei

¹ Dosen Tetap pada Program Pascasarjana Fakultas Komunikasi UPI YAI, Jakarta

² Dosen Tetap pada Fakultas Kedokteran Universitas Methodist Indonesia, Medan

Pendahuluan

Menurunnya kualitas komunikasi antara tim medis dan pasien salah satunya disinyalir karena implikasi dari kemajuan perkembangan teknologi canggih dalam dunia kedokteran. Alat-alat penunjang medis yang semakin canggih mengakibatkan komunikasi interpersonal antara tim medis dengan pasien semakin berkurang. Kecanggihan alat-alat medis seolah-olah telah menjawab rasa ingin tahu pasien terhadap berbagai penyakit yang dialaminya, sehingga komunikasi interpersonal yang seharusnya terjalin dengan baik antara tim medis dengan pasien dengan sendirinya akan semakin berkurang.

Komunikasi interpersonal yang efektif adalah salah satu komponen penting dalam proses kesembuhan pasien yang harus dipertahankan para tim medis. Dokter dan perawat perlu menjaga hubungan dan kerjasama yang baik dengan pasien, karena dokter dan perawat merupakan orang terdekat yang dapat memahami masalah yang dialami oleh pasien secara komprehensif, sehingga pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara menyeluruh (Roganda dkk, 2015, hlm. 184).

Selain itu, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan layanan yang baik dan bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan yang ditetapkan tidak hanya berdasarkan fisik, namun juga lebih dari rasa empati dan tingkat perhatian dalam bentuk komunikasi interpersonal yang efektif antara tim medis dengan pasien. Salah satu proses penyembuhan melalui komunikasi interpersonal yang intensif antara tim medis dengan pasien, mengingat pada prinsipnya penyembuhan dan pengendalian penyakit pasien tergantung dari komunikasi interpersonal berupa saran, masukan dan empati yang diberikan oleh tim medis kepada pasien.

Komunikasi interpersonal antara tim medis dengan pasien dapat meningkatkan rasa percaya diri bagi pasien menuju kesembuhan, sehingga diharapkan tim medis dapat berkomunikasi secara kondusif dengan pasien sehingga membantu pasien dalam mengurangi beban penyakit yang dirasakan. Selama ini tim medis maupun para pasien memiliki pemikiran yang sama bahwa tim medis memiliki kedudukan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pasien.

Anggapan ini akhirnya membuat para tim medis enggan berkomunikasi yang intensif dengan pasien karena merasa memiliki kedudukan yang lebih tinggi dari pasien, sedangkan sebaliknya pasien merasa kurang percaya diri untuk dapat bertanya jawab dengan para tim medis karena memiliki rasa ketakutan serta menganggap dirinya lebih rendah dari tim medis sehingga memiliki rasa tidak percaya diri dalam menanyakan penyakit yang dideritanya. Jika hal seperti ini terus terjadi maka komunikasi interpersonal yang efektif tidak akan tercapai.

Seperti hasil penelitian Alfitri (2006:6) mengatakan bahwa dalam hal menginformasikan penyakit yang diderita oleh pasien dokter seharusnya menyampaikan informed consent, semacam pemberitahuan tentang penyakit pasien tindakan yang akan dilakukan dan resiko apa yang mungkin terjadi dari suatu tindakan sebelum tindakan itu dilakukan. Menurut Veronika (Alfitri, 2006:6) mengatakan bahwa keluhan yang paling umum disampaikan para pasien beserta keluarganya di rumah sakit terletak pada kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan pasien dan keluarganya.

Namun sebaliknya jika tim medis mampu melakukan komunikasi interpersonal yang efektif dengan pasien menimbulkan rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan tim medis. Selain daripada efektivitas komunikasi interpersonal dalam dunia bisnis kedokteran juga diperlukan kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan Arianto (2013, hlm. 10), yang menyatakan bahwa dalam menciptakan hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*) merupakan prasyarat untuk perawan medis. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa hubungan dokter dan pasien yang sukses dan komunikatif serta berdampak positif bagi pasien seperti, kepuasan pengetahuan dan pemahaman, kepatuhan terhadap pengobatan dan hasil kesehatan yang terukur. Kualitas afektif dari hubungan dokter dan pasien merupakan penentu utama dari kepuasan pasien dan kepatuhan terhadap pengobatan.

Dalam dunia bisnis kedokteran yang semakin erat dengan persaingan, membutuhkan berbagai strategi untuk menimbulkan rasa kepuasan bagi para pasien. Setiap rumah sakit maupun klinik berupaya untuk melakukan berbagai cara untuk tetap dapat bersaing dengan ru-

mah sakit atau klinik lainnya, salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan untuk pasien sehingga memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan yang menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh rumah sakit atau klinik tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pasien adalah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu bagi pasien.

Hal ini diperkuat penelitian Fatmawati dan Susanto (2016, hlm.150), bahwa layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat yang sangat ditentukan oleh profesi layanan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan dengan harga yang terjangkau. Keberhasilan rumah sakit bukan dilihat dari biaya, melainkan dari mutu. Apabila mutu dapat dicapai maka pelayanan akan terjamin maka hasilnya menciptakan kepuasan pelanggan dan mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit.

Kualitas pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk mempercayai kemampuan tim medis dan rumah sakit dalam menangani penyakit yang dideritanya. Komunikasi interpersonal yang efektif, kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim medis kepada pasien serta rasa kepercayaan terhadap tim medis dan rumah sakit akan menciptakan kepuasan pasien dalam berobat di rumah sakit maupun klinik tersebut. Konsep kepercayaan pasien merupakan konsep penting yang terkait dengan konsep sikap. Dimana istilah pembentukan sikap konsumen (pasien) tergantung pada kepercayaan konsumen (pasien) terhadap produk yang ditawarkan di rumah sakit dan perilaku para tim medis.

Para pasien biasanya memiliki kepercayaan terhadap atribut suatu produk yang mana produk tersebut merupakan citra yang melekat dalam produk tersebut. Komunikasi interpersonal yang efektif antara tim medis dan pasien dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap informasi yang disampaikan oleh tim medis. Kepercayaan dari pasien dan ketersediaan tim medis dalam menjelaskan berbagai informasi yang berhubungan dengan riwayat penyakit pasien juga merupakan faktor pendukung pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tim medis dan rumah sakit.

Dari hasil penelitian Wahyuni dkk, (2013, hlm. 3), disebutkan beberapa alasan pasien tidak datang kembali ke rumah sakit/klinik tempat berobat dikarenakan 1% meninggal dunia, 3% karena pindah tempat tinggal, 5% karena memuaskan dengan rumah sakit/klinik lain, 9% karena bujukan pesaing, 14% karena tidak puas dengan produk dan 68% karena mutu pelayanan yang buruk.

Melihat tingginya ketidakpuasan pasien karena mutu pelayanan yang buruk mengingatkan kepada rumah sakit dan klinik untuk dapat berbenah diri dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta memperhatikan komunikasi interpersonal harus tercipta secara efektif antara dokter dan pasien sehingga menciptakan rasa kepuasan bagi pasien dan keluarga pasien yang sedang berobat.

Dalam penelitian ini meneliti di rumah sakit Claudia, yang terletak di Bagan Batu, Riau. Jika pasien yang merasa puas dengan pelayanan RS Claudia merupakan aset bagi RS tersebut, namun sebaliknya jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS dapat menjadikan citra RS menjadi negatif dan pasien dan keluarga pasien tidak akan kembali lagi ke RS tersebut. Hal ini yang menjadi pemicu bagi pihak manajemen RS untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien dan keluarga.

Berdasarkan latar belakang di atas, studi ini memfokuskan pada pengaruh dan efektifitas komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan layanan di RS Claudia Bagan Batu, Riau.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) sangat potensial guna mempengaruhi atau membujuk orang lain. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapan pun, selama manusia masih mempunyai emosi. Ko-

Kerangka Konseptual

munikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya. (Mulyana, 2008, hlm. 81).

Dimensi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif adalah penting bagi anggota organisasi, baik pimpinan maupun anggotanya. Dengannya diharapkan dapat membawa hasil pertukaran informasi dan saling pengertian (*mutual understanding*). Menurut Devito (2011, hlm. 4), efektivitas komunikasi interpersonal dalam pandangan humanistik memiliki unsur-unsur berikut:

1. Keterbukaan

Sifat keterbukaan menunjuk paling tidak dua aspek tentang komunikasi interpersonal. Aspek pertama, bahwa kita harus terbuka pada orang-orang yang saling berinteraksi dengan kita. Hal ini tidak berarti kita harus menceritakan semua latar belakang kehidupan kita. Namun yang penting ada kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah umum. Dengan demikian orang lain akan mengetahui pendapat, pikiran, dan gagasan kita, sehingga komunikasi akan mudah dilakukan. Aspek kedua, adalah kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang tentang sesuatu yang dikatakannya. Demikian sebaliknya, kita ingin orang lain memberikan tanggapan jujur dan terbuka tentang segala sesuatu yang kita katakan.

2. Empati

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain melalui kacamata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan keinginan mereka untuk masa mendatang. Empati yang akurat melibatkan kepekaan, baik kepekaan terhadap perasaan yang ada maupun fasilitas verbal untuk mengkomunikasikan pengertian ini.

3. *Sikap mendukung*

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap suportif merupakan sikap yang mengurangi defensif. Sikap ini muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur dan tidak empati. Sikap defensif mengakibatkan komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif, karena orang yang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi dari pada memahami komunikasi. Komunikasi yang defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah) atau faktor situasional yang berupa perilaku komunikasi orang lain.

4. *Sikap Positif*

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka. Kedua, mempunyai perasaan positif terhadap orang lain dan berbagai situasi komunikasi.

5. *Kesamaan*

Kesamaan dalam komunikasi interpersonal ini mencakup dua hal. Pertama adalah kesamaan dalam bidang pengalaman diantara para pelaku komunikasi. Artinya, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila para pelaku komunikasi mempunyai nilai, sikap, perilaku dan pengalaman yang sama. Hal ini tidak berarti bahwa ketidaksetaraan adalah tidak komunikatif, namun komunikasi mereka lebih sulit dan perlu banyak waktu untuk menyesuaikan diri. Kedua, kesamaan dalam memberikan dan menerima pesan.

Kualitas Layanan

Pemahaman terhadap kualitas dari pelayanan memberikan arti penting bagi terwujudnya suatu pelayanan yang unggul. Layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. (Tjiptono 2004:59).

Menurut Garvin dan Davis (Nasution, 2015:2) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Suatu jasa berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan atau konsumen, yaitu sesuai dengan yang diharapkan pelanggan atas suatu jasa. Hal ini senada dengan yang disampaikan Feigenbaum dalam Nasution (2015, hlm. 2) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya atau *full customer satisfaction*.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (dikutip dari Tjiptono dan Gregorius, 2011, hlm. 198) lima kelompok yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung)

Hal ini mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Suatu layanan dianggap baik bila perusahaan mempunyai tempat untuk memberikan pelayanan kepada konsumen serta memberikan fasilitas dan perlengkapan kepada tenaga kerjanya. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (hlm. 198) bahwa wujud nyata adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Reliability (Keandalan)

Hal ini mencakup perusahaan memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu. Pada umumnya konsumen yang mempunyai karakteristik menengah ke atas cenderung dalam membeli barang atau menggunakan jasa lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan kegiatan pemasaran, perusahaan tentunya akan menawarkan nilai kepada para pelanggannya termasuk dalam hal keandalan para tenaga kerjanya.

3. Responsiveness (Daya Tangkap atau Ketanggapan)

Dalam hal ini adalah keinginan membantu para pelanggan dengan tanggap dan menginformasikan jasa secara tepat. Selain keandalan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, ketanggapan merupa-

kan hal yang harus diperhatikan dan diberikan kepada pelanggan. Para karyawan yang tanggap dengan tugas dan fungsi kerjanya adalah nilai tambah dan menjadi hal yang diperhatikan pelanggan serta mengerti apa yang diharapkan pelanggan.

4. *Assurance (Jaminan)*

Hal ini mencakup kemampuan, kesopanan dan menciptakan rasa aman untuk pelanggan. Parasuraman, Zeithalm, dan Berry dalam Tjiptono dan Gregorius (hlm. 198) menyatakan bahwa keyakinan (jaminan) adalah perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan.

5. *Empathy (Empati)*

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian kepada para pelanggan. Empati pada umumnya adalah suatu hal berkenaan dengan memberi perhatian khusus kepada sesuatu hal atau seseorang.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2004, hlm. 24).

Dimensi Kepuasan Pelanggan

Adapun dimensi dari kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2004, hlm. 24) sebagai berikut:

1. Kesesuaian *product quality* (pelayanan).
2. Kesesuaian *warranty* (harga).
3. Kesesuaian *reliability* (keandalan).
4. Kesesuaian *product features* (fasilitas).

Teori Penetrasi Sosial

Penetrasi sosial hadir untuk mengidentifikasi proses peningkatan pengungkapan dan keintiman dalam sebuah hubungan serta menghardirkan sebuah teori formatif dalam sejarah teori tentang hubungan. Menurut Atman dan Taylor (dikutip dalam Littlejohn 2009, hlm. 292), terdapat empat tahap pengembangan hubungan, yaitu:

Orientasi terdiri atas komunikasi tidak dengan orang tertentu, dimana seseorang hanya mengungkapkan informasi yang sangat umum. Jika tahap ini bermanfaat bagi pelaku hubungan, mereka akan bergerak ke tahap selanjutnya, pertukaran afektif eksploratif, gerakan yang menuju sebuah tingkat yang lebih dalam dari pengungkapan terjadi. Tahap yang ketiga, pertukaran afektif, terpusat pada perasaan mengkritik dan mengevaluasi pada tingkat yang lebih dalam. Tahap ini tidak akan dimasuki kecuali mereka menerima manfaat yang besar yang sesuai dengan biaya dalam tahap sebelumnya. Akhirnya, pertukaran yang seimbang adalah kedekatan yang tinggi dan memungkinkan mereka untuk saling memperkirakan tindakan respons yang baik.

Awalnya, teori penetrasi sosial penting dalam memfokuskan perhatian kita pada pengembangan hubungan sebagai sebuah proses komunikasi. Hal ini benar-benar dapat dimasukkan dalam pengalaman hubungan sebenarnya pada kehidupan sehari-hari. Gagasan bahwa kita bergerak dari suatu yang umum ke suatu yang pribadi dalam sebuah garis lurus, sekarang terlihat sangat naif. Hubungan berkembang dalam berbagai cara, sering kali bergerak maju dan mundur dari berbagi hingga pribadi. Teori penetrasi sosial adalah sebuah proses yang berputar dan dialektis. Disebut berputar karena proses ini bekerja dalam siklus maju mundur dan disebut dialektis karena melibatkan pengaturan tekanan yang tidak pernah habis antara yang umum dan yang pribadi. (Littlejohn, 2009, hlm. 292).

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatif dengan menggunakan paradigma positivistik. Sedangkan metode yang digunakan adalah survei. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian penelitian kuantitatif tak terlalu mementingkan kedalaman data hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi. (Kriyantono, 2010, hlm. 55). Adapun maksud dari penelitian eksplanatif adalah menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasi atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variable dengan variable yang lain yang dihipotesiskan dan diuji kebenarannya (Faisal 2008, hlm. 21).

Teknik penggalan data dalam studi ini dilakukan melalui kuesioner dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu (Kriyantono, 2010, hlm. 59).

Populasi penelitian ini adalah pasien yang berobat di RS Claudia Bagan Batu Riau dari Januari sampai Juli 2017. Mereka dikategorisasikan sebagai populasi infinit, yaitu sejumlah populasi dengan jumlah individu dalam kelompok tetap ataupun yang jumlahnya tidak terhingga atau jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui jumlahnya. Maka penulis menetapkan jumlah populasi yang akan diteliti berjumlah 2142 responden.

Sedangkan penentuan ukuran sampel dari populasi yang sudah diketahui jumlahnya di atas, peneliti menggunakan rumus Slovin (Kriyantono, 2010, hlm.164) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang dicari.

N = Jumlah populasi

d = level signifikansi yang diinginkan (umumnya 0,05 untuk bidang non-eksak dan 0,01 untuk bidang eksakta).

2142

$$n = \frac{2142}{2142 (0.10)^2 + 1}$$

2142

$$n = \frac{2142}{2142 (0.01) + 1} = 95,54$$

Melalui rumus Slovin tersebut didapati bahwa jumlah sampel 95.54, yang dibulatkan menjadi 96 responden. Lebih lanjut, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul. Maksudnya, pasien yang terpilih menjadi anggota sampel benar-benar atas dasar faktor kebetulan saja. Menurut Faisal, (2008, hlm. 21) teknik ini merupakan teknik yang paling objektif dibandingkan dengan teknik-teknik *sampling* yang lain.

Deskripsi & Analisis Hasil Uji Statistik

Berikut ini hasil perhitungan menggunakan program SPSS 20 terhadap data hasil jawaban responden pada uji validitas terhadap 30 responden sebagai sampel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Nilai r tabel dapat dicari, dimana *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. R tabel = 30 (jumlah sampel) - 2 = 28 dengan α 0,05 dan dicocokkan dengan tabel *R Product Moment* (0,05 ; 28) maka didapat nilai r tabel = 0,361

Hasil Uji Validitas

	R Hitung	>/<	R Tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	.509	>	0.361	Valid
Pertanyaan 2	.477	>	0.361	Valid
Pertanyaan 3	.619	>	0.361	Valid
Pertanyaan 4	.551	>	0.361	Valid
Pertanyaan 5	.689	>	0.361	Valid
Pertanyaan 6	.671	>	0.361	Valid
Pertanyaan 7	.459	>	0.361	Valid
Pertanyaan 8	.591	>	0.361	Valid
Pertanyaan 9	.612	>	0.361	Valid
Pertanyaan 10	.703	>	0.361	Valid

Sumber : Data diolah oleh SPSS 20

Tabel 1 'Hasil perhitungan uji validitas efektifitas komunikasi interpersonal'

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 10 (sepuluh) butir instrument pada variabel efektifitas komunikasi interpersonal (X1) didapatkan hasil bahwa sebanyak 10 butir pernyataan mempunyai korelasi positif dengan rentang 0.477 – 0,703 untuk 10 (sepuluh) butir pernyataan dianggap valid

yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi r lebih besar dari nilai kritisnya 0.361 pada taraf signifikansi 0.05 untuk $n = 30$, dan tak ada butir pertanyaan yang didrop atau gugur dan semua butir pertanyaan disertakan dalam analisa selanjutnya.

	R Hitung	>/<	R Tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,391	>	0.361	Valid
Pertanyaan 2	0,409	>	0.361	Valid
Pertanyaan 3	0,683	>	0.361	Valid
Pertanyaan 4	0,502	>	0.361	Valid
Pertanyaan 5	0,444	>	0.361	Valid
Pertanyaan 6	0,517	>	0.361	Valid
Pertanyaan 7	0,484	>	0.361	Valid
Pertanyaan 8	0,597	>	0.361	Valid
Pertanyaan 9	0,611	>	0.361	Valid
Pertanyaan 10	0,470	>	0.361	Valid

Sumber : Data diolah oleh SPSS 20

Tabel 2 ‘Hasil perhitungan uji validitas kualitas layanan’

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 10 (sepuluh) butir instrument pada variabel X2: kualitas layanan, semua butirnya mempunyai korelasi positif dengan rentang 0.391 – 0,683 untuk 10 (sepuluh) butir pernyataan dianggap valid yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi r lebih besar dari nilai kritisnya 0.361 pada taraf signifikansi 0.05 untuk $n = 30$, maka tidak ada butir pertanyaan yang *didrop*.

	R Hitung	>/<	R Tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,411	>	0.361	Valid
Pertanyaan 2	0,399	>	0.361	Valid
Pertanyaan 3	0,371	>	0.361	Valid
Pertanyaan 4	0,445	>	0.361	Valid
Pertanyaan 5	0,502	>	0.361	Valid
Pertanyaan 6	0,468	>	0.361	Valid

Pertanyaan 7	0,429	>	0.361	Valid
Pertanyaan 8	0,557	>	0.361	Valid
Pernyataan 9	0,432	>	0.361	Valid
Pernyataan 10	0,370	>	0.361	Valid
Pernyataan 11	0,473	>	0.361	Valid
Pernyataan 12	0,591	>	0.361	Valid

Sumber : Data diolah oleh SPSS 20

Tabel 3 'Hasil perhitungan uji validitas kepuasan pasien'

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 12 (duabelas) butir instrument pada variabel Kepuasan Pasien, semua butirnya mempunyai korelasi positif dengan rentang 0.370 – 0,591 untuk 12 (duabelas) butir pernyataan dianggap valid yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi r lebih besar dari nilai kritisnya 0.361 pada taraf signifikansi 0.05 untuk $n = 30$, maka tidak ada butir pertanyaan yang dikeluarkan.

Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.772	.942	10

Sumber : Data diolah oleh SPSS 20

Tabel 4 'Uji reliabilitas variabel efektifitas komunikasi interpersonal'

Dari hasil analisis tabel 4 diperoleh koefisien reliabilitas Alpha Cronbach sebesar 0.772 dengan hasil tersebut maka bisa dikatakan bahwa data tersebut adalah reliabel, dengan angka menunjukkan mendekati angka 1.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.721	.804	10

Sumber : Data Olahan SPSS 20

Tabel 5 'Uji reliabilitas variabel kualitas layanan'

Dari hasil analisis tabel 5 di atas, diperoleh koefisien reliabilitas Alpha Cronbach sebesar 0.721 dengan hasil tersebut maka bisa dikatakan bahwa data tersebut adalah reliabel, dengan angka menunjukkan mendekati angka 1.

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.736	.826	8

Sumber : Data diolah oleh SPSS 20

Tabel 6 ‘Uji reliabilitas variabel kepuasan pasien’

Dari hasil analisis tabel di atas, diperoleh koefisien reliabilitas Alpha Cronbach sebesar 0.736 dengan hasil tersebut maka bisa dikatakan bahwa data tersebut adalah reliabel, dengan angka menunjukkan mendekati angka 1.

Hasil Uji Korelasi

z		Komunikasi Interpersonal	Kualitas Layanan	Kepuasan Pasien
Pearson	Komunikasi Interpersonal	1.000	.781	.805
Correlation	Kualitas Pelayanan	.781	1.000	.639
	Kepuasan Pasien	.805	.639	1.000
Sig	Komunikasi Interpersonal	.	.000	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.	.000
	Kepuasan Pasien	.000	.000	.
N	Komunikasi Interpersonal	96	96	96
	Kualitas Pelayanan	96	96	96
	Kepuasan Pasien	96	96	96

Sumber: Hasil olah data penulis

Tabel 7 ‘Hasil uji korelasi variabel efektifitas komunikasi interpersonal dan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien’

Tabel di atas menjelaskan mengenai hubungan antara variabel X1 (efektifitas komunikasi interpersonal) dan variabel X2 (kualitas pelayanan) terhadap variabel (Y) kepuasan pasien. Tingkat keeratan hubungan antara variabel efektifitas komunikasi interpersonal dan variabel

kualitas pelayanan sebesar 0.805. Nilai ini mempunyai arti hubungan kedua variabel tersebut kuat. Koefisien korelasi positif 0,805 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel efektifitas komunikasi interpersonal dan variabel kepuasan pasien searah. Artinya, jika variabel efektifitas komunikasi interpersonal meningkat, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Hubungan antara variabel efektifitas komunikasi interpersonal dan variabel kepuasan pasien signifikan jika dilihat dari angka signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan pada ketentuan, jika angka signifikansi $< 0,05$ hubungan antara kedua variabel tersebut dinyatakan terdapat korelasi.

Jika dilihat dari hasil di atas terlihat bahwa keeratan hubungan antara variabel efektifitas komunikasi interpersonal terhadap variabel kepuasan pasien tinggi hal ini dikarenakan pasien merasakan efektifitas komunikasi interpersonal antara tim medis dengan pasien sangat efektif dalam melakukan sharing terhadap penyakit yang diderita oleh pasien. Sehingga pasien merasakan efektifitas komunikasi interpersonal yang terjalin efektif antara tim medis dengan pasien.

Tingkat keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,639. Nilai ini mempunyai arti hubungan keeratan hubungan kedua variabel tersebut kuat. Koefisien korelasi positif 0,639 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien searah. Artinya, jika variabel kualitas pelayanan meningkat maka variabel kepuasan pasien akan meningkat juga. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien signifikan jika dilihat dari angka signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan pada ketentuan, jika angka signifikansi $< 0,05$ hubungan kedua variabel tersebut dinyatakan terdapat korelasi.

Jika dilihat dari hasil di atas terlihat bahwa terdapat keeratan hubungan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim medis kepada pasien sangat prima sehingga memberikan rasa kepuasan bagi pasien. Hal ini dikarenakan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan tim medis kepada pasien akan semakin menambah tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap tim medis. Hal ini dikarenakan para tim medis berusaha-

ha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk pasien dalam menyembuhkan penyakit yang diderita oleh pasien.

Hasil Uji Regresi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.878a	.829	.815	2.00741

Sumber: Hasil olah data penulis

Tabel 8 ‘Analisis korelasi berganda’

Koefisien korelasi menunjukkan kuat tidaknya pengaruh variabel X1 efektifitas komunikasi interpersonal dan X2 kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien. Dari hasil perhitungan didapat nilai korelasi (R) sebesar 0,878 atau 87,8% yang hampir mendekati nilai 1 (lihat Table 8). Artinya bahwa efektifitas komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang kuat bagi para pasien dalam menciptakan rasa puas.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std Error	B		
1 (Constant)	3.199	1.629		1.802	0.51
Komunikasi Interpersonal	.794	.051	.818	13.228	.000
Kualitas pelayanan	.298	.038	.160	3.004	.003

Sumber: Hasil olah data penulis

Tabel 9 ‘Hasil uji regresi berganda’

Tabel 9 menggambarkan persamaan regresi untuk mengetahui angka konstan dan uji hipotesis signifikansi koefisien regresi. Persamaan regresinya adalah:

Dimana:

- Y = Subjek dalam variabel bebas (kepuasan pasien)
- X1 = Variabel X1 (komunikasi interpersonal)
- X2 = Variabel X2 (kualitas pelayanan)
- a = Angka konstan dari *unstandardized coefficient*

Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda dari tabel diatas diperoleh bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 3.199 + 0,794 X1 + 0,298 X2$$

Nilai koefisien regresi pada variabel-variabel bebasnya menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebasnya naik sebesar satu unit dan nilai variabel bebas lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya. Dari persamaan regresi linear berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar 3.199, artinya jika variabel Y kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya (efektifitas komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan bernilai 0), maka besarnya rata-rata variabel kepuasan pasien akan bernilai 3.199. Tanda koefisien dari regresi variabel bebas X1 menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan kepuasan pasien secara langsung.

Koefisien regresi untuk variabel bebas X1 efektifitas komunikasi interpersonal bernilai positif, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel X1 efektifitas komunikasi interpersonal dan variabel Y Keputusan Pembelian Y. Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,794 mengandung arti setiap penambahan nilai efektifitas komunikasi interpersonal sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pasien sebesar 0,794. Tanda koefisien dari regresi variabel bebas X2 kualitas pelayanan menunjukkan arah hubungan dari variabel kualitas pelayanan yang bersangkutan dengan kepuasan pasien. Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan bernilai positif, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,298 mengandung

arti setiap penambahan nilai kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan menyebabkan naik kepuasan pasien 0,298.

Hasil Uji T

Untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan uji T. Ini adalah hasil uji masing-masing variabel secara parsial.

1. Variabel komunikasi interpersonal. Untuk Nilai t dari variabel kepuasan pasien sebesar 13.228 dengan nilai signifikansi 0.00. Dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Variabel kualitas layanan. Untuk nilai t dari variabel kepuasan pasien sebesar 3.004 dengan nilai signifikansi 0.003. Dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang memiliki arti kepuasan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	4193.028	2	2108.396	411.080	.000a
Residual	421.269	96	34.11		
Total	4159.006	98			

a. Predictor : (Constant): Komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan

b. Dependent Variabel: Kepuasan pasien

Tabel 10 'Hasil uji F' (sumber: hasil olah data penulis)

Tabel 10 di atas menunjukkan besarnya angka signifikansi pada perhitungan Anova yang akan digunakan untuk uji kelayakan model regresi dengan ketentuan angka probabilitas yang baik untuk digunakan sebagai model regresi ialah harus lebih kecil dari 0,05. Uji Anova menghasilkan angka F sebesar 411.080 dengan tingkat signifikansi (angka probabilitas) sebesar 0,000. Karena angka probabilitas $0,000 <$

0,05, maka model regresi ini sudah layak untuk digunakan dalam memprediksi komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan. Untuk dapat digunakan sebagai model regresi yang dapat digunakan dalam memprediksi variabel tergantung, maka signifikansi atau probabilitas (sig) harus $< 0,05$.

F hitung dalam penelitian ini sebesar 411.080 dan F tabel dalam penelitian ini ditemukan dalam F tabel sebesar 3,35. Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$, $411.080 > 3,35$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Ringkasnya, ditemukan adanya korelasi komunikasi interpersonal dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien.

Interpretasi Teoretik

Seperti dijelaskan pada bab metodologi bahwa penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk melihat nilai korelasi dan regresi dari masing-masing variabel yang ada dalam penelitian ini. Peneliti mengambil sampel penelitian adalah pasien dari RS Claudia Bagan Batu, Riau, dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan sejumlah 96 pasien dalam penelitian ini. Dari hasil wawancara singkat yang penulis lakukan kepada beberapa pasien mengatakan bahwa:

“Dokter yang menangani pasien dan keluarga pasien sangat ramah, santun dan beretika dalam berkomunikasi dan mampu menjelaskan secara lengkap penyakit yang diderita oleh pasien. Bahkan dan ada beberapa dokter spesialis anak berempati sekali dengan anak yang rewel pada saat berobat dengan sabar menangani penyakit anak dengan berbagai pendekatan supaya anak tidak merasakan ketakutan. Wawancara singkat yang penulis lakukan mendukung dari jawabannya kuesioner yang penulis dapatkan dari variabel komunikasi interpersonal dokter ke pasien.

Pada dimensi empati sebanyak 90% pasien sangat setuju dengan rasa empati dokter ke pasien. Pada dimensi keterbukaan sebanyak 87% pasien menjawab sangat setuju dengan keterbukaan informasi tentang penyakit dari dokter ke pasien. Pada dimensi sikap positif dokter kepada pasien sebanyak 79% pasien menjawab setuju dalam memberikan dukungan kepada pasien dan keluarga untuk dapat sembuh dari

penyakit yang dideritanya. Pada dimensi sikap positif sebanyak 68% pasien menjawab setuju dalam bersikap positif terhadap pasien dan keluarga pasien. Pada dimensi kesamaan sebanyak 57% pasien menjawab setuju merasakan kesamaan pengalaman pada saat sedang mengalami sakit membutuhkan tim medis untuk dapat membantu menyembuhkan penyakitnya.

Wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa tim medis mengenai cara tim medis untuk memberikan layanan kepada para pasien mengatakan bahwa:

“Kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pasien dan keluarga pasien yang berobat di RS Claudia. Karena menurut kami pasien merupakan aset yang harus terus dipelihara agar tetap loyal terhadap RS Claudia jika ada pasien to keluarga pasien yang mengalami sakit. Dari pendaftaran kami melayani BPJS dan non BPJS, dari pemilihan dokter, dokter yang sedang praktek, menunggu resep dan pembayaran kami mengutamakan pelayanan yang prima kepada semua pasien walaupun menggunakan BPJS”.

Hasil wawancara ini menguatkan hasil dari kuesioner yang penulis dapatkan bahwa dimensi bukti langsung yang dirasakan oleh pasien sebesar 79% menjawab setuju dengan bukti langsung yang disediakan oleh RS Claudia berupa pelayanan, fasilitas RS, penampilan dan kebersihan dari tim medis, suasana nyaman di RS yang dirasakan oleh pasien. Dimensi Keandalan sebesar 61% menjawab setuju dimana tim medis mengutamakan untuk pasien yang memang membutuhkan penanganan yang cepat sehingga pasien dan keluarga pasien lebih tenang karena sudah ditanganin oleh tim medis. Selain itu juga untuk pasien dan keluarga pasien yang tidak darurat juga segera ditanganin oleh tim medis dengan segera. Pada dimensi ketanggapan sebesar 79% menjawab setuju dimana tim medis siap membantu para pasien dan keluarga yang membutuhkan informasi, membutuhkan pelayanan obat, pelayanan ambulance, pelayanan kursi dorong atau alat medis lainnya. Pada dimensi jaminan sebesar 77% menjawab setuju dimana tim medis memberikan kenyamanan bagi pasien dan keluarga pasien dalam berobat, pasien dan keluarga pasien diberikan kesempatan untuk

menyampaikan permasalahan jika merasakan adanya kurang baik pelayanan yang diberikan oleh tim medis untuk ditindak lanjutin oleh pihak manajemen RS Claudia. Pada dimensi empati sebesar 79% menjawab sangat setuju bahwa tim medis RS Claudia memiliki rasa empati yang tinggi dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pasien dan keluarga.

Wawancara singkat yang penulis lakukan kepada beberapa pasien dan keluarga pasien terkait dengan kepuasan pasien berobat di RS Claudia ini mengatkan bahwa:

“Pasien dan keluarga pasien merasa puas dengan tim medis yang ada di RS ini semuanya mengutamakan pelayanan yang prima untuk pasien dan keluarga. Dokter dan tim medis berkompeten di bidangnya masing-masing. Di samping itu juga harga berobat yang dikenakan untuk pasien dan keluarga relatif lebih murah dibandingkan RS swasta lainnya. Fasilitas medis lengkap untuk penyakit-penyakit yang sering diderita oleh pasien dan obat-obatan juga lengkap dan banyak yang generic, jika ada pasien yang dirujuk untuk kerumah sakit yang lebih besar proses administrasinya lebih cepat. Makanya kalau ada anggota keluarga yang sakit kami biasanya ke RS Claudia langsung”.

Hasil wawancara di atas sejalan dengan teori yang dikemukakan Zeithaml dan Bitner, 1996 dalam Baharuddin M, dkk (2016:385) yang menyatakan bahwa *competence* menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan baik tidaknya suatu kualitas pelayanan.

Pendapat diatas mendukung dari jawaban yang penulis dapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada para responden bahwa dimensi pelayanan yang prima dirasakan oleh pasien sebesar 78% menjawab setuju hal ini didasari oleh pelayanan yang diberikan tim medis RS Claudia mampu memberikan rasa kepuasan bagi pasien dan keluarga pasien saat berobat. Untuk dimensi harga yang harus dibayarkan oleh pasien saat berobat sangat terjangkau sebesar 81% menjawab setuju karena harga berobat di RS Claudia termasuk dalam harga yang terjangkau karena kebanyakan yang berobat dari kalangan menengah ke bawah. Untuk dimensi keandalan sebesar 67% menjawab setuju karena

dalam setiap proses pelayanan yang diberikan oleh tim medis dapat diandalkan dalam proses berobat. Untuk dimensi fasilitas sebesar 77% menjawab setuju bahwa fasilitas dalam berobat di RS Claudia yang dikategorikan lengkap untuk pasien yang menderita penyakit yang tidak terlalu berat. Dengan dimensi ke empat diatas ini memberikan rasa kepuasan bagi pasien dan keluarga untuk berobat.

Secara teoretis, hasil penelitian ini mengafirmasi teori penetrasi sosial yang dipopulerkan oleh Irwin Altman dan Dalmis Taylor, yang menyatakan bahwa proses interaksi antara satu orang dengan orang lain terjadi dalam proses gradual, dari yang tidak kenal hingga menjadi akrab. Terjadi semacam proses adaptasi antara tim medis dan pasien dalam membicarakan penyakit yang diderita pasien.

Proposisi tersebut sejalan dengan realitas yang dilakukan oleh tim medis kepada pasien dan keluarga pasien di RS Claudia Bagan Batu, Riau. Proses komunikasi interpersonal tim medis dengan pasien dimulai dari tahap pra interaksi, tahap pengenalan, tahap orientasi, tahap kerja sampai pada tahap terminasi. Tim medis berkomunikasi dengan ekspresi non verbal yang ramah dan tersenyum, sehingga menciptakan rasa nyaman bagi pasien dan keluarga setiap datang untuk berobat, dan selanjutnya jika mereka memerlukan layanan kesehatan keluarga korban tetap memilih untuk berobat di RS Claudia Bagan Batu, Riau.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibawani 2013 di Rumah Sakit Woodward kota Palu (Karmilasari 2014) yang menyatakan bahwa ada pengaruh kompetensi teknis (pelayanan dokter) terhadap kepuasan pasien dengan nilai ($p=0,023$), sehingga berminat memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Simpulan

Studi ini merupakan hasil survei yang melibatkan 96 responden di RS Claudi Bagan Batu, Riau perihal efektifitas komunikasi interpersonal dan kualitas layanan tim medis terhadap kepuasan pasien. Meski studi ini tidak dilakukan secara longitudinal dan hanya dilakukan di satu rumah sakit, namun hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang sangat kuat antara variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kepuasan pasien dengan koefisien korelasi sebesar

0,805 serta adanya pengaruh yang kuat untuk variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien dengan koefisien korelasi sebesar 0,639.

Diharapkan temuan tersebut dapat menjadi gambaran bagi para profesional di bidang kesehatan, khususnya tim medis di rumah sakit, untuk melakukan komunikasi interpersonal yang efektif dalam memberikan layanan medis kepada pasien agar memperoleh kenyamanan dalam menjalani proses pengobatan dan penyembuhan.

Referensi

- Alfitri. (2006). Komunikasi dokter dan pasien. *Jurnal Mediator Volume, 7* (1), 15-26.
- Ardianto, E. (2009). *Public relations praktis* (Edisi 1). Jakarta: Widya Padjajaran.
- Arianto, A. (2011). Komunikasi kesehatan (komunikasi antara dokter dan pasien). *Jurnal Ilmu Komunikasi, 3*(2), 1-13. Diakses dari <http://jurnalilkom.uinsby.ac.id/index.php/jurnalilkom/issue/view/7>.
- Baharuddin, M, dkk. (2016, November). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Wara Utara Kecamatan Bara Kota Palopo tahun 2016*. Makalah dipresentasikan pada Kongres Nasional Ikatan Ahli Kesehatan Masyarakat Ke 13 (KONAS IAKMI XIII), Makasar.
- DeVito, J.A. (2011). *Komunikasi antar pribadi*. Tangerang Selatan: Kharisma Publishing Book.
- Faisal, S. (2008). *Format-format penelitian sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fatmawati, S. (2016). Pengaruh mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul.

- Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 5 (2), 150-156.
- Garvin, & Davis. (2005). *Manajemen mutu terpadu*. (M.N. Nasution, penterjemah). Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2010). *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Littlejohn, S.W, & Karen, A.F. (2009). *Teori komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mulyana, D. (2008). *Komunikasi efektif: Suatu pendekatan lintas budaya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Roganda, D.P, dkk. (2015). Pola komunikasi interpersonal teraupetik dokter terhadap pasien anak. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi Bisnisocio*, 2(1),183-193.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F, & Gregorius, C. (2011). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wibawani. (2013). Pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK)*. 2 (3), 35-41.